

ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI *INTERVENING VARIABEL*

(Studi pada Pelanggan Devin Tour & Travel di Yogyakarta)

Pandu Sukma Istanto

141060161

Pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan, imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang konsumen, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen. Dipertahankannya pelanggan yang loyal dapat mengurangi usaha mencari pelanggan baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi, dan loyalitas mempunyai hubungan positif dengan profitabilitas. Dengan demikian, seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi.

Penelitian ini dimaksudkan : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Devin Tour & Travel di Yogyakarta; dan (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Devin Tour & Travel di Yogyakarta melalui kepuasan sebagai *intervening variabel*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa dari Devin Tour & Travel di Yogyakarta. Sedangkan sampel pada penelitian ini sebagian pelanggan Devin Tour & Travel di Yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan metode *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Penelitian ini meliputi variabel independen, intervening dan dependen, adapun variabel independennya adalah kualitas pelayanan. Variabel interveningnya adalah kepuasan, dan kemudian variabel dependennya adalah loyalitas. Untuk pengujian hubungan antara beberapa variabel tersebut digunakan analisis jalur dengan teknik analisis regresi linier sederhana dan berganda.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti makin tingginya kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas pelanggan; dan (2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai *intervening variabel*, yang berarti makin tingginya kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.